

Ενότητα 1: Ενσυναίσθηση

Σύντομη περιγραφή

The purpose of this section is to familiarize you with the basic theoretical knowledge and methodology on how to improve your empathy skills (**affective empathy** and perspective-taking skills). At the same time, it highlights the need to apply empathy skills in your everyday counselling practice in order to provide quality career guidance services to your clients.

Μαθησιακοί στόχοι

The training aims at assisting counsellors in:

- being able to facilitate mutual contact and discussion taking into consideration emotions and feelings of the other;
- being able to show understanding of the opinion and feelings of other people and accept others' as they are;
- knowing how to understand relevant unspoken information, feelings and needs of other people;
- being able to create a good conversational climate through attention, openness and respect;
- being able to focus on understanding how a person feels and why they feel that way;
- applying empathy skills in every day counselling practice to support the beneficiaries of their services.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

1.1 Θεωρητικό Υπόβαθρο

Ορισμοί

Ενσυναίσθηση

Η έννοια της ενσυναίσθησης ήταν κεντρική στο έργο του το Carl Rogers, γνωστού ανθρωπιστή ψυχολόγου. Ήταν ο πρώτος που διατύπωσε τη σημασία της ενσυναίσθησης στη θεραπευτική σχέση. Σύμφωνα με τον ίδιο, η ενσυναίσθηση «είναι η προσπάθεια του ακροατή να ακούσει το άλλο άτομο σε βάθος, με ακρίβεια και χωρίς κριτική. Η ενσυναίσθηση περιλαμβάνει αντανakλαστική ακρόαση που διευκρινίζει και ενισχύει την εμπειρία και το νόημα που δίνει σ' αυτήν το ίδιο το άτομο, χωρίς να παρεμβαίνει η προσωπική οπτική του ακροατή (1951). Σύμφωνα με την πελατοκεντρική του προσέγγιση, μία από τις τρεις βασικές αρχές που αντικατοπτρίζουν τη στάση του συμβούλου απέναντι στον πελάτη, είναι η κατανόηση απέναντί τους. Αυτό σημαίνει ότι ο σύμβουλος αντιλαμβάνεται με ακρίβεια τα συναισθήματα και τις προσωπικές εμπειρίες που βιώνει ο πελάτης και γνωστοποιεί στον τελευταίο αυτά που έχει αντιληφθεί. Έκτοτε, τόσο ο Rogers (1975) όσο και άλλοι ψυχολόγοι (π.χ. Wexler, 1974) έχουν επισημάνει ότι η ενσυναίσθηση είναι μάλλον ένα "στυλ συμπεριφοράς" παρά μια κατάσταση ή μια στάση.

Η έννοια της ενσυναίσθησης έχει αναπτυχθεί και επεκταθεί έκτοτε (π.χ. Hartley, 1995; Duan & Hill, 1996; Bohart & Greenberg, 1997; Beck, et.al, 1979; Pearson, 1999). Η έρευνα υποστηρίζει ότι η δομή της ενσυναίσθησης στη σχέση συμβούλου-πελάτη ισχύει σε κάποιο βαθμό σε όλες τις θεωρίες συμβουλευτικής, ενώ σχεδόν κάθε προσέγγιση στην ψυχοθεραπεία υποστηρίζει ότι η ενσυναίσθηση του θεραπευτή είναι κεντρική για την αποτελεσματικότητά της (Feller & Cottone, 2003).

Στη συμβουλευτική έρευνα, η ενσυναίσθηση του συμβούλου μπορεί να γίνει αντιληπτή ως η προσπάθεια του συμβούλου να αντιληφθεί την οπτική των πελατών του προσπαθώντας να κατανοήσει με ακρίβεια τις γνωστικές και συναισθηματικές εμπειρίες τους (Moyers & Miller, 2013). Μια πιο πρακτική αντίληψη για την ενσυναίσθηση είναι ο ορισμός της Barrett-Lennard (1981) που λαμβάνει υπόψη τρεις προοπτικές : αυτή του θεραπευτή (ενσυναίσθηση συντονισμού), του παρατηρητή (εκφρασμένη ενσυναίσθηση) και του πελάτη (βιωμένη ενσυναίσθηση).

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι η ανάπτυξη της ενσυναίσθησης εξαρτάται από δύο συμπληρωματικές λειτουργίες: την ευαισθησία που βασίζεται στο συναίσθημα (συναισθηματική ενσυναίσθηση) και την παραδοχή της προοπτικής του άλλου ή αλλιώς γνωστική ενσυναίσθηση (αντίληψη προοπτικής). Με άλλα λόγια, τα ενσυναισθητικά άτομα είναι σε θέση να θέσουν τον εαυτό τους στη θέση κάποιου άλλου τόσο διανοητικά όσο και συναισθηματικά.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

Συναισθηματική ενσυναίσθηση

Η **συναισθηματική ενσυναίσθηση** είναι η ικανότητα να μοιράζεσαι ή να αντιλαμβάνεσαι τις συναισθηματικές καταστάσεις των άλλων στον βαθμό και την ένταση που τις βιώνουν. Περιλαμβάνει την εμπειρία των συναισθημάτων ενός άλλου ατόμου. Είναι η ικανότητα του ατόμου να αντιλαμβάνεται και να εκφράζει σωστά τα συναισθήματα των άλλων, χρησιμοποιώντας λεκτικά και μη λεκτικά στοιχεία και η ικανότητα κατανόησης και φαντασίας των συναισθημάτων και των προθέσεων των άλλων (συμπεριλαμβανομένων εκείνων του παρελθόντος και του μέλλοντος).

Το κύριο χαρακτηριστικό της συναισθηματικής ενσυναίσθησης είναι η σημασία που δίνεται στη συναισθηματική ανταπόκριση σε ένα άτομο που βιώνει ένα γεγονός (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004).

Γνωστική ενσυναίσθηση

Η αντίληψη της οπτικής του άλλου ή **γνωστική ενσυναίσθηση** είναι η ικανότητα να θέτεις συνειδητά τον εαυτό σου στο μυαλό ενός άλλου ατόμου για να καταλάβεις τι σκέφτεται ή αισθάνεται (Hogan, 1969). Είναι η ικανότητα ενός ατόμου να αντιλαμβάνεται την οπτική των άλλων και να βλέπει τον κόσμο μέσα από τα μάτια τους, για παράδειγμα, με το να φαντάζεται τι μπορεί να απαιτούν οι ρόλοι και οι συνθήκες ζωής του, και να μπορεί να φανταστεί πώς θα επηρεαστεί από αυτά (Decety & Jackson, 2006).

Ο Hoyat (2007) ισχυρίζεται ότι η γνωστική ενσυναίσθηση (ή η συναισθηματική θεωρία του νου) δεν απαιτεί από κάποιον να μοιραστεί πραγματικά τα συναισθήματά του, αλλά μόνο να κατανοήσει τις συναισθηματικές καταστάσεις ενός άλλου ατόμου. Με άλλα λόγια, η γνωστική ενσυναίσθηση αναφέρεται στη νοητική κατανόηση της εμπειρίας του άλλου.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Dymont (1949), η γνωστική ενσυναίσθηση είναι η φανταστική μεταφορά ενός ατόμου στις σκέψεις και τις πράξεις του άλλου που με αυτόν τον τρόπο καταφέρνει να βλέπει τον κόσμο μέσα από τις σκέψεις των άλλων και να αναγνωρίζει τον ρόλο του άλλου.

Χαρακτηριστικά ενός συμβούλου με υψηλό βαθμό ενσυναίσθησης

Η ενσυναίσθηση υπερβαίνει το αίσθημα ή την κατανόηση του πώς αισθάνεται ή σκέφτεται κάποιος άλλος. Ενσωματώνει μια ποικιλία κοινωνικό-συναισθηματικών δεξιοτήτων και χαρακτηριστικών, η αποτελεσματικότητα και ο συνδυασμός των οποίων μπορεί είτε να ενισχύσει είτε να μειώσει την ενσυναίσθηση κάποιου.

Τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά ενός συμβούλου που έχει ενσυναίσθηση είναι:

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

- **Φαντασία:** Κατά την εξάσκηση της ενσυναίσθησης, το άτομο αντιλαμβάνεται την οπτική ενός άλλου ατόμου. Ουσιαστικά, φαντάζεται πώς θα ήταν να είσαι ο άλλος.
- **Ανοικτό μυαλό:** Επιτρέπει στον εαυτό του να επηρεάζεται από τις σκέψεις και τα συναισθήματα των άλλων.
- **Σεβασμός:** Μοιράζεται με σεβασμό τις αντιδράσεις και τα συναισθήματα του άλλου ατόμου, με σκοπό να επιβεβαιώσει ότι τα έχει κατανοήσει πλήρως.
- **Αυτογνωσία:** Κατανοεί πώς τα συναισθήματα των άλλων μπορεί να επηρεάζουν τις σκέψεις και τις αντιδράσεις του/της.
- **Ευαισθησία στα συναισθήματα των άλλων:** Αναπτύσσει το «συναισθηματικό ραντάρ» του/της για να καταλάβει τι νιώθουν οι άνθρωποι παρακολουθώντας τη γλώσσα του σώματος και τις εκφράσεις του προσώπου τους και ακούγοντας όχι μόνο τις λέξεις τους, αλλά και όσα λέει «ανάμεσα στις γραμμές», δηλαδή όσων δεν δηλώνει ξεκάθαρα.
- **Συμπόνια:** Κατανόηση του πόνου των άλλων και ανεπτυγμένη επιθυμία να μετριάσει αυτόν τον πόνο.
- **Ενεργός ακρόαση:** Μειώνει αποτελεσματικά την ένταση της φωνής του/της και επιδεικνύει περιέργεια κάνοντας ερωτήσεις για τις εμπειρίες και τα συναισθήματα των άλλων.
- **Επικοινωνιακός συντονισμός:** Κάνει ενεργή και συνεχή προσπάθεια για να συντονιστεί κάθε στιγμή με αυτά που επικοινωνεί ο πελάτης.

Η σημασία της ενσυναίσθησης για τους συμβούλους

Ενώ η έρευνα πάνω στην ψυχοθεραπεία συνέβαλε ουσιαστικά στην καλύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι δεξιότητες των συμβούλων επηρεάζουν τα αποτελέσματα των ασθενών, η έρευνα στη συμβουλευτική σταδιοδρομίας δεν έχει πολλά να προσφέρει πάνω σ' αυτό το θέμα (Whiston & Oliver, 2005). Παρόλο που οι θεραπευτές και οι σύμβουλοι σταδιοδρομίας δεν είναι το ίδιο, η ομοιότητα στις σχέσεις συμβούλου-πελάτη επιτρέπει στους συμβούλους σταδιοδρομίας να υποθέσουν εξίσου ότι η εφαρμογή της ενσυναίσθησης στις παρεμβάσεις σταδιοδρομίας είναι εξίσου σημαντικό συστατικό για να βοηθήσει τους πελάτες να αντιμετωπίσουν προβλήματα που σχετίζονται με την καριέρα (Klonek, et. al, 2019). Στην πραγματικότητα, τα κριτήρια ποιότητας στη σχέση συμβούλου -πελάτη, όπως η ενσυναίσθηση (Moyers & Miller, 2013) και η εργασιακή συμμαχία (π.χ. De Haan, et.al, 2013) είναι βασικά κριτήρια για την επιτυχία της συμβουλευτικής σε διαφορετικά πλαίσια, όπως ψυχοθεραπεία, συμβουλευτική και επαγγελματική συμβουλευτική (McKenna & Davis, 2009).

Η ενσυναίσθηση θεωρείται βασική μέθοδος και μέτρο επιτυχίας στην παροχή συμβουλευτικής (Moyers & Miller, 2013) επειδή για να λειτουργήσει οποιαδήποτε συμβουλευτική τακτική, ο σύμβουλος πρέπει να κάνει το άτομο που ζητάει βοήθεια να αισθάνεται κατανοητό. Για να γίνει αυτό, ο σύμβουλος πρέπει όχι μόνο να καταλάβει τι λέει ένα άτομο σε μια συνεδρία, αλλά και να καταλάβει τι δεν λέει το άτομο και να αντιληφθεί αυτήν την κατανόηση (Martin, 2010). Η

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

ενσυναίσθηση βοηθά στη σύνδεση των ανθρώπων, φέρνοντας τον έναν πιο κοντά στον άλλον και επιτρέπει στους ανθρώπους να δημιουργήσουν κοινωνικές σχέσεις. Έτσι, το να έχει ο σύμβουλος ενσυναίσθηση εξασφαλίζει το ότι μπορεί να ακούει και να αντιμετωπίζει τις ανησυχίες των πελατών, όπως του/της τις παρουσιάζουν. Επιπλέον, ορισμένες συμπεριφορές, όπως η επίδειξη ενσυναίσθησης, ενθάρρυνσης και σεβασμού θεωρούνται γενικά ευεργετικές για την ανάπτυξη ενός συναισθηματικού δεσμού (π.χ., Gregory & Levy, 2011; O'Broin & Palmer, 2010).

Αντίθετα, η έλλειψη ενσυναίσθησης υπονομεύει τη διαδικασία ανάπτυξης και διατήρησης των διαπροσωπικών σχέσεων. Δημιουργεί δυσκολίες στην επίλυση συγκρούσεων, στην ομαδική εργασία και την επίλυση προβλημάτων, που είναι όλα κομμάτια της διαδικασίας της συμβουλευτικής σταδιοδρομίας. Επιπλέον, η κακή γνωστική ενσυναίσθηση έχει συσχετισθεί με δυσκολία των ατόμων να αντιληφθούν τις συναισθηματικές καταστάσεις που βιώνουν, γεγονός που καθιστά τη συμβουλευτική σταδιοδρομία λιγότερο αποτελεσματική (William, et al., 2016).

Ένα άλλο σημαντικό κέρδος στους συμβούλους που επιδεικνύουν ενσυναίσθηση είναι η αποτελεσματική συναισθηματική ρύθμιση. Η συναισθηματική ρύθμιση είναι σημαντική διότι μας επιτρέπει να διαχειριζόμαστε αυτό που νιώθουμε, ακόμη και σε περιόδους μεγάλου άγχους, χωρίς να καταπιεζόμαστε. Εφαρμόζοντας την ενσυναίσθηση κατά την αλληλεπίδραση με τους πελάτες, οι σύμβουλοι είναι σε θέση να χτίσουν μια σταθερή σχέση, να ελέγξουν κατά πόσο έχουν κατανοήσει αυτό που «λέει» ο πελάτης, να παράσχουν επαρκή υποστήριξη και να εστιάσουν την προσοχή τους στον πελάτη (Hanna, 2001).

Τέλος, είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι η συμβολή του πελάτη είναι εξίσου σημαντική στη συμβουλευτική διαδικασία, καθώς επηρεάζει το επίπεδο της ενσυναίσθησης του θεραπευτή (Elliott, et al., 2011). Στην πραγματικότητα, η ενσυναίσθηση φαίνεται να είναι μια αμοιβαία διαδικασία στην επικοινωνία μεταξύ των ατόμων (Orlinsky et al., 1994). Αξίζει να σημειωθεί, ωστόσο, ότι όταν οι σύμβουλοι είναι πραγματικά ενσυναίσθητοι, προσαρμόζονται στις ανάγκες των πελατών τους και ανάλογα προσαρμόζουν τον τρόπο και την έκταση έκφρασης της ενσυναίσθησής τους (Duan & Hill, 1996; Martin, 2000). Επομένως, παρόλο που η αποτελεσματική ενσυναίσθηση απαιτεί αμφίδρομη ειλικρινή αλληλεπίδραση, η ενσυναίσθητική στάση από την πλευρά του συμβούλου εξασφαλίζει πιο πιθανές επιτυχημένες συμβουλευτικές συνεδρίες.

Η Ενσυναίσθηση στην πράξη

Η ενσυναίσθηση είναι ένα σημαντικό στοιχείο της συμβουλευτικής διαδικασίας. Μέρος του να επιδεικνύει πραγματικά ένας σύμβουλος ενσυναίσθηση, είναι να μπορεί να ανιχνεύσει τις αντιδράσεις των πελατών και να προσαρμόσει τον τρόπο και την έκταση επίδειξης ενσυναίσθησης. Σύμφωνα με διάφορους συγγραφείς (π.χ., De Haan, 2008; De Haan, Culpin & Curd, 2009; Rogers, 1973, Klonek, et al., 2019) οι λειτουργικές κοινωνικό-συναισθηματικές δεξιότητες προβλέπουν την ενσυναίσθηση του συμβούλου.

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

Μεταξύ των πιο συνηθισμένων τρόπων που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι σύμβουλοι για να μπουν στη θέση των πελατών τους είναι:

- ✓ Να αφήνουν στην άκρη τις απόψεις τους: Οι άνθρωποι συχνά δεν συνειδητοποιούν το βαθμό στον οποίο οι δικές τους εμπειρίες και πεποιθήσεις επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται άλλα άτομα και καταστάσεις. Το να μπορέσουν να αποκοπούν για λίγο από τις δικές τους εμπειρίες και ερμηνείες, θα τους βοηθήσει να επικεντρωθούν στο πρόσωπο που έχουν απέναντί τους και να το βοηθήσουν να συντονιστεί καλύτερα με αυτό που του συμβαίνει.
- ✓ Να ακούνε με προσοχή: Μερικές φορές οι άνθρωποι ακούνε τους άλλους, ενώ αναπτύσσουν ήδη την απάντησή τους ή την υπεράσπισή τους σε αυτά που λένε. Όχι μόνο δεν είναι σε θέση να ακούσουν τι λένε οι άλλοι, αλλά συχνά χάνουν βασικές πληροφορίες που μπορούν να τους βοηθήσουν να κατανοήσουν καλύτερα τι προσπαθεί να μεταφέρει το άλλο άτομο. Οι σύμβουλοι θα πρέπει να επιτρέψουν στον εαυτό τους να μειώσει την ένταση της φωνής του και να αυξήσει την ένταση της φωνής του άλλου ατόμου, με την έννοια ότι θα πρέπει να δώσει προσοχή σ' αυτά που λέει ο συμβουλευόμενος χωρίς να σκέφτεται την ίδια ώρα τι θα πει εκείνος/η.
- ✓ Να χρησιμοποιούν τη φαντασία τους: Καθώς οι άνθρωποι μοιράζονται εμπειρίες, συναισθήματα με συμβούλους, οι τελευταίοι πρέπει να προσπαθήσουν να φανταστούν πώς είναι να είναι στη θέση των συμβουλευόμενων τους. Πρέπει να χρησιμοποιήσουν τις εικόνες που μοιράζονται οι πελάτες τους, τα συναισθήματά τους ή τις συνθήκες ζωής τους και να προσπαθήσουν να τοποθετήσουν τον εαυτό τους εκεί, μόνο και μόνο για να δουν πώς μπορεί να είναι να βιώνουν οι πελάτες τους αυτές τις στιγμές.
- ✓ Να προσπαθούν να μην διορθώνουν ή μειώνουν τις εμπειρίες των άλλων: Όταν οι άνθρωποι βρίσκονται κοντά σε κάποιον που έχει ανάγκη, ειδικά όταν βιώνουν έντονα συναισθήματα, μπορεί να είναι εύκολο για αυτούς να θέλουν να παρέμβουν για να διορθώσουν την κατάσταση. Παρόλο που με αυτόν τον τρόπο, οι άνθρωποι προσπαθούν να είναι χρήσιμοι, αυτό μπορεί να αφήσει τους άλλους να αισθάνονται αόρατοι και ότι δεν ακούγεται αυτό που θέλουν να πουν, υπονομεύοντας έτσι τη διαδικασία της συμβουλευτικής.
- ✓ Να είναι περίεργοι και να βεβαιωθούν ότι καταλαβαίνουν τι λέει ο πελάτης, χρησιμοποιώντας τεχνικές ενεργούς ακρόασης: Η υποβολή ερωτήσεων σχετικά με τις εμπειρίες, η χρήση τεχνικών ενεργητικής ακρόασης, βοηθά τους ανθρώπους να αισθάνονται ότι γίνονται ορατοί και ακούγονται και είναι ένας καλός τρόπος για να εξασκηθούν στην ενσυναίσθηση. Οι σύμβουλοι που δείχνουν ενεργό ενδιαφέρον να βεβαιωθούν ότι καταλαβαίνουν τι λέει ο πελάτης, αποκτούν υψηλότερα επίπεδα ενσυναίσθησης, ενώ χαμηλές βαθμολογίες ενσυναίσθησης παρατηρήθηκαν όταν υπήρχε «μικρό ενδιαφέρον για την άποψη και τις εμπειρίες του πελάτη» (Brueck et al., 2006, Klonek, et al., 2019). Η παράφραση των δηλώσεων των πελατών ή η χρήση περιλήψεων προβλέπουν θετικά την

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

ενσυναίσθηση του συμβούλου(Rogers, 1973, Korman, Bavelas, & De Jong, 2013). Όταν οι σύμβουλοι παραφράζουν τις δηλώσεις του πελάτη τους, δείχνουν εκτίμηση και χρησιμοποιούν χιουμοριστικές εκφράσεις (Sultanoff, 2003) τότε χτίζουν την ενσυναίσθησή τους και διατηρούν μια θετική εργασιακή συμμαχία (Klonek, et al., 2019).

- ✓ Να χρησιμοποιούν μη λεκτικά σήματα, που μπορούν επίσης να βοηθήσουν τους συμβούλους να καταλάβουν πώς ανταποκρίνεται ο πελάτης στην προσέγγισή τους. Όταν οι ενσυναίσθητικές δηλώσεις τους ήταν επιτυχημένες, μπορεί να φανεί από την απάντηση του πελάτη, ή ένα νεύμα ή μια θετική λεκτική απάντηση. Εάν οι δηλώσεις τους δεν ήταν ακριβείς, ο πελάτης πιθανότατα θα το υποδείξει μη λεκτικά σταματώντας να μιλάει ή εκφράζοντας απογοήτευση. Η γνώση αυτών των σημάτων, θα βοηθήσει τους συμβούλους να αναπτύσσουν αποτελεσματικές σχέσεις με τον πελάτη. Μπορεί ακόμη να χρειαστεί να προσαρμόσουν την προσέγγισή τους εάν ο πελάτης δεν ανταποκρίνεται σε αυτήν και τα μη λεκτικά σήματα μπορεί να βοηθήσουν προς αυτή την κατεύθυνση.

Μέθοδοι ανάπτυξης της ενσυναίσθησης

Η **αυτογνωσία** και ο **αναστοχασμός** μπορούν να χρησιμεύσουν για τον εντοπισμό των δικών μας συναισθημάτων και συναισθημάτων των άλλων. Επιπλέον, η **αυτοπαρακολούθηση** μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αναλογιστούμε πώς εκφράζουμε τα συναισθήματά μας. Η αυτογνωσία και η παρακολούθηση του εαυτού μας εξυπηρετούν στην κατανόηση των δικών μας εμπειριών και συναισθημάτων, που είναι ένα πρώτο και σημαντικό βήμα στην ανάπτυξη της ενσυναίσθησης. Από την άλλη πλευρά, οι τεχνικές ενσυνειδητότητας ενισχύουν τον προσωπικό συντονισμό και παρέχουν συναισθηματική αυτορρύθμιση. Επομένως, οι τεχνικές αυτογνωσίας και ενσυνειδητότητας μπορούν να αποδειχθούν ευεργετικές για την ανάπτυξη της ενσυναίσθησης.

Για παράδειγμα, ένας τύπος ενσυνειδητότητας που ονομάζεται διαλογισμός αγάπης-καλοσύνης (LKM) έχει αποδειχθεί ότι αυξάνει τα επίπεδα γνωστικής ενσυναίσθησης σε μεταπτυχιακούς φοιτητές συμβουλευτικής (Lerpma & Young, 2016). Πράγματι, εμπειρική έρευνα έδειξε ότι έξι εβδομάδες (συνολική διάρκεια έξι ώρες, 6 εβδομαδιαίες συνεδρίες) εξάσκησης αυτού του διαλογισμού καλοσύνης ήταν αρκετές για να αυξήσουν τα επίπεδα ενσυναίσθησης, υποδεικνύοντας ότι είναι ένας προσιτός τρόπος για όλους τους θεραπευτές να αυξήσουν τα επίπεδα της ενσυναίσθησής τους.

Οι γνωστικές διαδικασίες, όπως το παιχνίδι ρόλων και η εκπαίδευση σε δεξιότητες επικοινωνίας μπορούν επίσης να συμπληρώσουν την αυτοβελτίωση των συμβούλων, αφού η γνωστική ενσυναίσθηση βασίζεται στην αλλαγή της προσοχής ώστε να μπορεί να αντιλαμβάνεται την οπτική γωνία του άλλου (Mead, 1934). Πράγματι, τα αποτελέσματα μιας μελέτης έδειξαν η αντίληψη των εμπειριών ζωής των πελατών από τη δική τους οπτική, καθώς και η διαχείριση των αντιδράσεων του

συμβούλου στη δυσφορία του πελάτη, συμβάλλει στην ανάπτυξη της συμβουλευτικής αποτελεσματικότητας των εκπαιδευόμενων συμβούλων (Khattar & Gawali, 2014).

Επιπλέον, η ενσυναίσθηση μπορεί να αναπτυχθεί και να βελτιωθεί με την τακτική εξάσκηση μεταξύ συμβούλων. Με την πάροδο του χρόνου, η ικανότητα κατανόησης και συντονισμού με τα συναισθήματα των άλλων γίνεται ισχυρότερη. Ανάμεσα στις πιο χρήσιμες τεχνικές εξάσκησης ενσυναίσθησης για τους συμβούλους είναι:

- *Συνομιλία με άλλους ανθρώπους.* Οι σύμβουλοι χρειάζεται να θέσουν ως στόχο να ξεκινήσουν συνομιλίες με άτομα που συναντούν και βλέπουν στις καθημερινές τους αλληλεπιδράσεις. Ενώ συμμετέχουν στη συνομιλία, θα πρέπει να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στο τι αισθάνεται αυτό το άτομο την ώρα που μιλάει.
- *Παρατήρηση της γλώσσας του σώματος.* Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει τον τόνο της φωνής, τις λεπτές αλλαγές στην κίνηση και την ενεργητικότητα, καθώς και άλλους τύπους μη λεκτικής επικοινωνίας.
- *Εστίαση στο να ακούν χωρίς να διακόπτουν.* Η διαχείριση τόσο των περισπασμών, όσο και των συναισθημάτων τους, καθώς και η προσπάθεια να παραμείνουν συναισθηματικά συντονισμένοι καθ' όλη τη διάρκεια της συνομιλίας είναι καλές τεχνικές για τη βελτίωση της ενσυναίσθησης. Η εστίαση στην κατανόηση του πώς και του γιατί σε κάθε συνομιλία και η ενεργός ακρόαση μπορεί να βοηθήσει στην ενίσχυση της συναισθηματικής κατανόησης και ενσυναίσθησης των συμβούλων.
- *Προσπάθεια κατανόησης των ανθρώπων, ακόμη και όταν δεν συμφωνούν μαζί τους.*
- *Υποβολή ερωτήσεων για να μάθουν περισσότερα για τους άλλους και τη ζωή τους.*
- *Τοποθέτηση του εαυτού τους στη θέση ενός άλλου ατόμου (χρήση φαντασίας)*
- *Ανάληψη δράσης.* Οι σύμβουλοι πρέπει πρώτα να αναγνωρίσουν ότι μπορούν να κάνουν πράγματα για να κάνουν τη διαφορά στη ζωή κάποιου άλλου.
- Τέλος, στο πλαίσιο της αυτοβελτίωσης και του αναστοχασμού σχετικά με τις προσεγγίσεις επαγγελματικής συμβουλευτικής, οι σύμβουλοι μπορούν να επωφεληθούν από την *ανάλυση βιντεοσκοπημένων συνεδριών*. Παρατηρώντας τις δικές τους συνεδρίες, οι σύμβουλοι έχουν ένα εργαλείο για να «κατανοήσουν συστηματικά το ρεπερτόριο των συμπεριφορών τους μέσα σε μια συνεδρία», επιτρέποντας την αναθεώρηση συγκεκριμένων συμπεριφορών και αντιδράσεων (Klonek., Et al., 2019) ακόμη και αν αυτή η πρακτική είναι σχετικά ασυνήθιστη στην επαγγελματική συμβουλευτική (Hirschi, 2017).

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198